

# Kajian Kritis Terhadap Penyelenggaraan Kegiatan Pengembangan Layanan Informasi Kepada Masyarakat Berbasis SMS (Short Message Service) di Kabupaten Sleman

Cicilia Lusiani, Bayu Wijayanto, Dwi Hansyah Agus Nugroho & Kanastasia Darma Alam Damanik

*Group of Government-CIO Indonesia*

## Abstrak

Kajian ini ingin melihat sejauh mana upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Sleman dipilih sebagai lokus pembahasan karena kemudahan akses data. Kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS menjadi obyek pembahasan yang dipilih karena layanan ini banyak dikembangkan oleh pemerintah daerah sebagai strategi kompetitif dalam pengembangan kualitas layanan publik. Kajian ini termasuk dalam kategori kajian yang bersifat deskriptif terutama untuk mendeskripsikan bagaimana Pemerintah Kabupaten Sleman melalui Bagian Humas Sekretariat Daerah menyelenggarakan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS.

Kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman, secara hierarki perencanaan telah memenuhi prosedur yang benar. Namun dalam perencanaan kegiatan tidak dilengkapi dengan skenario manajemen resiko dan perhitungan produk knowledge sehingga tidak didapatkan value of money; tidak ada feasibility study; kondisi capaian saat ini menunjukkan hasil yang buruk akibat adanya penundaan waktu yang cukup panjang dari timeline yang direncanakan; Dari sisi kemanfaatan, hasil kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman dapat dikatakan tidak ekonomis, tidak efisien dan belum efektif karena belum ada output yang dihasilkan sehingga belum dirasakan manfaatnya.

Sehingga diperlukan penghitungan kembali cost and benefit ratio dengan memasukkan manajemen resiko dan skenario kegiatan dengan konsep manajemen yang benar; menyusun rencana implementasi yang baru dilengkapi dengan re-feasibility study; dibuat roadmap pentahapan implementasi yang baru dan segera dilaksanakan secara konsisten.

Kata Kunci : Pemerintah Kabupaten Sleman, Short Message Service (SMS), Mobile e-Government, manajemen resiko

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, termasuk dalam penyediaan jasa layanan oleh pemerintah daerah di Indonesia.

Terwujudnya pelayanan prima dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan tuntutan bagi setiap pemerintah daerah. Untuk mendukung hal tersebut, maka setiap aparaturnya harus mulai diarahkan untuk mengubah mindset, kapasitas dan kompetensi pengelolaan pemerintahan,

penguasaan teknologi dan budayanya. Perubahan paradigma aparatur pemerintahan tersebut dimaksudkan untuk mempercepat proses transformasi pemerintah daerah menjadi pemerintahan yang kompetitif. Selain itu, pemerintah juga perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metode dan prosedur dalam pemberian pelayanan pada setiap unit organisasi pemerintahan yang melayani masyarakat secara langsung dengan menerapkan prinsip pelayanan yang baik.

Berkaitan dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik maka kajian ini ingin melihat sejauh mana upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pembahasan ini akan melihat upaya Pemerintah Kabupaten Sleman dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan layanan pengaduan bagi masyarakat (*Government Help Desk*) berupa informasi, aduan, keluhan, pertanyaan dan usul/saran dari masyarakat.

## B. Rumusan Masalah

Kajian ini didasari dengan pertanyaan-pertanyaan berikut :

1. Bagaimana proses munculnya kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman ?
2. Bagaimana perencanaan kegiatan layanan tersebut?
3. Bagaimana kondisi capaian saat ini dari kegiatan tersebut?
4. Bagaimana hasil kegiatan tersebut jika ditinjau dari aspek kemanfaatan (ekonomi, efisiensi dan efektifitas)?

## C. Tujuan :

Tujuan dari pembahasan ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan proses perencanaan usulan kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman.
2. Untuk mendeskripsikan capaian proses kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman hingga saat pembahasan ini dibuat.
3. Untuk mengevaluasi kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman dari sisi perencanaan.
4. Untuk mengevaluasi implementasi kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman dari aspek kemanfaatannya (ekonomi, efisiensi dan efektifitas).

## LANDASAN TEORI

### A. Kerangka Berpikir

#### A.1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam pembahasan ini adalah pendekatan praktis yaitu untuk melihat apa yang sudah terjadi, bagaimana suatu kegiatan terjadi. Pendekatan ini digunakan untuk membatasi fokus pembahasan (obyek kegiatan) –dalam hal ini layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman– pada apa masalahnya dan bagaimana masalah tersebut.

Pendekatan praktis melihat persoalan dari sisi tujuan, cara kerja yang seharusnya dan pencapaian sasaran dari kegiatan. Pendekatan ini menekankan konsep teknik pelaksanaan yang bersumber dari profesionalise, norma-norma kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat yang mengarahkan cara kerja produksi media –dalam hal ini Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman (McQuail, 1994:4).

## A.2 Kerangka Teori

### A.2.1. E-government

Peningkatan penggunaan internet secara global, yang mengintegrasikan TIK dengan reformasi administrasi publik, telah menempatkan *e-government* sebagai hal penting dalam agenda modernisasi pemerintahan. *E-government* menjanjikan keuntungan untuk mendukung pemerintah yang lebih efisien, lebih tanggap dengan ketepatan waktu, lebih transparan dan juga menciptakan layanan-layanan publik yang lebih baik.

Penekanan dari *e-government* bukan pada “e” tetapi pada “government”, untuk mengingatkan bahwa dalam *e-government*, tugas utama pemerintah adalah pemerintahan, pekerjaan untuk mengatur seluruh masyarakatnya. Dalam demokrasi modern, tanggung jawab dan kekuasaan untuk regulasi dibagi-bagi bersama dalam level-level pemerintahan. *E-government* merupakan peningkatan dan perbaikan kinerja di semua level pemerintahan, tidak terbatas pada administrasi publik (Gordon, 2002).

Penggunaan portal World Wide Web (WWW) untuk menciptakan layanan satu atap (*one-stop shops*) adalah pendekatan *e-government* yang paling umum untuk memperbaiki penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Ide dasarnya adalah menyediakan layanan kepada masyarakat tanpa mengharuskan masyarakat untuk mendatangi kantor-kantor pemerintahan pintu demi pintu. Meskipun demikian, *e-government* tidak hanya bagaimana memindahkan prosedur atau layanan yang ada ke internet, tetapi lebih kepada bagaimana mereformasi atau mentransformasikannya.

*E-government* mewujudkan pergeseran paradigma bagaimana layanan diberikan kepada publik. Pergeseran ini melibatkan transisi dari satu model pelayanan ke model lain dengan perubahan radikal dalam posisi pemerintah terhadap masyarakat dan inisiatif-inisiatif bisnisnya. Masyarakat tidak lagi perlu bertemu secara langsung dengan pemerintah dan tidak perlu tahu siapa yang melayaninya, bahkan

dilayani oleh antarmuka web sebagai *front office*, didukung oleh sistem informasi – sistem informasi atau *back office* yang berbeda-beda (Enoksen, 2004).

Pembahasan ini menggunakan definisi *e-government* yang ditawarkan oleh World Bank (2001). Definisi *e-government* menurut World Bank adalah:

*“Government-owned or operated systems of information and communications technologies (ICTs) that transform relations with citizens, the private sector and/or other government agencies so as to promote citizen empowerment, improve service delivery, strengthen accountability, increase transparency, or improve government efficiency”*

“Sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dimiliki atau dioperasikan oleh pemerintah yang mengubah hubungan dengan masyarakat, sektor privat dan atau agen pemerintah lain sedemikian hingga meningkatkan pemberdayaan masyarakat, meningkatkan pelayanan, memperkuat akuntabilitas, meningkatkan transparansi, atau meningkatkan efisiensi pemerintah.”

### A.2.2. Implementasi E-Government

Menurut Bonham dkk (2001) penerapan *e-government* akan menghasilkan potensi keuntungan baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai berikut:

- Efisiensi  
Beberapa proyek *e-government* mencoba untuk mengurangi kesalahan dan memperbaiki konsistensi *outcome*-nya dengan mengotomatisasi pekerjaan-pekerjaan standar. Tujuan efisiensi yang terkait adalah untuk mengurangi cost-cost dan lapisan-lapisan proses organisasional dengan merestrukturisasi prosedur-prosedur operasi. Demikian juga, mengurangi lamanya waktu yang dibutuhkan pada pekerjaan-pekerjaan repetitif akan memberi kesempatan pada pegawai pemerintah untuk mengembangkan ketrampilan baru dan meningkatkan karir mereka, yang juga memberi kontribusi pada efisiensi administrasi pemerintah secara keseluruhan.
- Layanan baru dan lebih baik (efektivitas)  
Potensi keuntungan lainnya adalah untuk meningkatkan kualitas, skala, dan aksesibilitas layanan yang disediakan. Sebagai tambahan

terhadap peningkatan efisiensi, efektivitas atau kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui transaksi-transaksi yang lebih cepat, peningkatan akuntabilitas, dan proses-proses yang lebih baik. Pertumbuhan solusi *e-government* dapat juga menciptakan potensi layanan-layanan baru. Dengan mengkombinasikan dengan layanan yang sudah ada, solusi *e-government* dapat memberi kontribusi kepada perubahan kualitatif dalam cara bagaimana pemerintah melakukan tugasnya dan bagaimana masyarakat dan pemerintah saling berinteraksi.

- Peningkatan partisipasi masyarakat  
Hal ini dapat terjadi dengan menghubungkan masyarakat yang hidup di daerah-daerah terpencil sehingga mereka dapat mengirim dan menerima informasi dengan lebih mudah. Generasi yang tumbuh dengan teknologi internet dan komunikasi digital dalam hidup kesehariannya, dipercaya menjadi masyarakat yang lebih berpartisipasi bila cara berpartisipasi mirip dengan cara-cara yang mereka gunakan dalam aktivitas-aktivitas pribadi dan profesional.
- Transparansi  
Dalam beberapa dekade terakhir terjadi transformasi sistem politik dan ekonomi yang signifikan di banyak negara. Meskipun tiap transformasi ini memiliki kualitas spesifik, arah dari perubahan ini tampak menuju bentuk pemerintah yang lebih demokratis dan menuju ekonomi yang lebih berorientasi pasar. Dalam domain politik dan ekonomi, komponen kunci perubahan adalah informasi yang menjadi lebih terdesentralisasi dan tersedia secara bebas.

Ada beberapa hambatan yang secara umum dihadapi ketika akan mengembangkan dan menerapkan *e-government* (Enoksen, 2004) yaitu:

- Tenaga kerja yang tidak memiliki ketrampilan  
*E-government* menyediakan peluang untuk pegawai pemerintah untuk mengembangkan ketrampilan baru, tetapi, dengan pendapatan di bawah pasar, dan ketidakmampuan untuk memberikan keuntungan tertentu dapat menghalangi kemampuan pemerintah untuk menarik dan mempertahankan pegawai yangampil, dan memaksa pemerintah untuk meng-*outsource* proyek-proyek tertentu atau menunda penerapannya.

- *Digital divide*  
Tantangan lain *e-government* adalah kesenjangan dalam hal akses komputer. Tantangan ini termasuk dua isu kebijakan:
  - *digital divide*
  - aksesibilitas untuk masyarakat dengan disabilitasDalam hal *digital divide*, tidak semua masyarakat memiliki akses yang setara ke komputer, baik karena kurangnya sumber daya finansial atau pun ketrampilan yang dibutuhkan. Meskipun penempatan komputer-komputer yang tersambung internet di sekolah-sekolah dan perpustakaan-perpustakaan umum membantu menghadapi isu ini, usaha ini masih harus ditingkatkan. Dan yang penting adalah menyadari bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat yang paling rendah akses internetnya: masyarakat miskin, masyarakat lanjut usia, masyarakat yang kemampuan bahasanya terbatas, dan masyarakat yang tingkat pendidikannya rendah.
- Privasi  
Terikat erat dengan keamanan komputer, privasi juga menimbulkan tantangan terhadap penerapan dan penerimaan inisiatif *e-government*. Privasi terkait dengan pertimbangan mengenai sharing informasi antar instansi pemerintah dan penyalahgunaan informasi pribadi. Bila pelanggaran privasi terjadi, maka akan menimbulkan pengaruh negatif terhadap kepercayaan masyarakat atas situs web pemerintah dan penggunaan layanan berbasis web.
- Keamanan  
Salah satu tantangan signifikan untuk menerapkan inisiatif *e-government* adalah keamanan. Beberapa wilayah yang lemah telah banyak diketahui: manajemen program keamanan, pengendalian akses, pengendalian pengembangan perangkat lunak dan perubahan, pemisahan tugas, pengendalian sistem operasi, dan lain-lain.

#### A.2.3. Aspek Kemanfaatan (Ekonomi, Efisiensi dan Efektivitas) dalam *Mobile e-Government*

Dalam menganalisis penerapan *mobile e-Government* mengacu pada standar pemeriksaan kinerja berkaitan dengan pengujian ekonomi, efisiensi dan efektivitas (BPK, 2007) Menurut SPKN Pendahuluan Standar Pemeriksaan 16 (BPK, 2007) suatu pemeriksaan

kinerja dapat memiliki tujuan pengujian terhadap satu atau lebih dari tiga aspek tersebut. Pemeriksaan kinerja menurut SPKN menguji tiga aspek “E” yaitu ekonomi, efisiensi dan efektivitas.

Pendahuluan Standar Pemeriksaan 16 SPKN (BPK, 2007) tidak menjelaskan secara panjang lebar mengenai tiga aspek pemeriksaan kinerja, tetapi hanya menyebutkan bahwa tujuan pemeriksaan yang menilai hasil dan efektivitas suatu program adalah mengukur sejauh mana suatu program mencapai tujuannya dan tujuan pemeriksaan yang menilai ekonomi dan efisiensi berkaitan dengan apakah suatu entitas telah menggunakan sumber dayanya dengan cara yang paling produktif di dalam mencapai tujuan program. Oleh karena itu dipandang penting untuk memperoleh penjelasan dan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai ketiga aspek pemeriksaan kinerja tersebut melalui beberapa sumber yaitu: Standar Audit INTOSAI (2001).

- a. Ekonomi – mempertahankan *cost* rendah  
Menurut Standar Audit INTOSAI, ‘ekonomi’ berarti meminimalkan *cost* sumber daya yang digunakan untuk suatu kegiatan, yang mempertimbangkan kualitas yang sesuai. Dalam me-reviu pemerolehan sumber daya untuk ekonomi, auditor mencoba untuk meyakinkan apakah sumber daya telah diperoleh dalam jumlah yang tepat, pada tempat yang tepat, pada waktu yang tepat dan dengan *cost* yang tepat.
- b. Efisiensi – menghasilkan yang terbaik dengan sumber daya yang tersedia  
Efisiensi berhubungan dengan ekonomi dan adalah konsep yang sulit dalam organisasi pemerintah. Dalam efisiensi isu utama yang dibahas adalah penggunaan sumber daya.
- c. Efektivitas – pencapaian maksud dan tujuan yang ditetapkan  
Efektivitas pada intinya adalah konsep pencapaian tujuan dan dipertimbangkan dalam hubungan antara tujuan, output dan pengaruh.

#### B. Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka teori di atas, dapat digambarkan berbagai kriteria yang akan diletakkan sebagai konsep dalam kajian ini. Pembahasan ini akan meletakkan konsep dasar pembahasan pada konsep kualitatif, yang akan dilaksanakan dengan metode *comparative research*, yaitu dengan membandingkan antara obyek kajian dengan kondisi idealnya.

Kerangka konsep kajian dapat dilihat dalam matrik berikut :

Konsep	Konstruksi	Abstraksi	Konkret
E-Government	Layanan Informasi Kepada Masyarakat Berbasis SMS	Perencanaan	1. Ekonomi
			2. Efisiensi
			3. Efektifitas
		Implementasi	1. Ekonomi
			2. Efisiensi
			3. Efektifitas

## C. Metodologi

### C.1. Sifat Kajian

Kajian ini termasuk dalam kategori kajian yang bersifat deskriptif (Singarimbun dan Effendi, 1983: 3-4) terutama untuk mendeskripsikan bagaimana Pemerintah Kabupaten Sleman melalui Bagian Humas Sekretariat Daerah menyelenggarakan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS.

### C.2. Obyek Kajian

Obyek kajian dalam pembahasan ini adalah kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman, sejak usulan kegiatan sampai dengan implementasinya pada saat ini (pembahasan ini dibuat).

### C.3. Pengumpulan Data

Data diperoleh dari dokumen-dokumen asli, yang telah dipublikasikan dan tidak bersifat rahasia, yaitu :

- Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Daerah Kabupaten Sleman tahun 2006-2025.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Daerah Kabupaten Sleman tahun 2005-2010.
- Rencana Strategis Sekretariat Daerah (SETDA) Kabupaten Sleman tahun 2006-2010.
- Rencana Induk Pengembangan *E-Government* Pemerintah Kabupaten Sleman
- Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman (Pengguna Anggaran : Bagian Humas).

### C.4. Pengolahan Data

Proses pengolahan data terdiri dari proses seleksi dan klasifikasi. Seleksi data yang telah terkumpul berdasarkan kebutuhan analisa. Klasifikasi data berdasarkan urutan waktu dan proses, dari data yang paling umum (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Sleman tahun 2006-2025) menuju pada data yang bersifat spesifik (kegiatan layanan ). Kemudian penyajian hasil temuan data

berdasarkan abstraksi konsep yaitu perencanaan dan implementasi kegiatan.

### C.5. Analisa Data

Analisa data adalah mengkomparasikan data yang telah tersaji dengan kerangka teori yang digunakan dalam pembahasan ini untuk mencari bentuk ideal dari obyek kajian. Perspektif yang digunakan dalam menganalisa data dalam pembahasan ini adalah perspektif kritis, yaitu mempertanyakan berbagai hal yang ada sangkut-pautnya dengan kegiatan sebagai obyek kajian, yaitu mengapa dan bagaimana sebaiknya.

## DATA HASIL OBSERVASI

### A. Tahapan Proses Kegiatan

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Daerah Kabupaten Sleman 2006-2025, Pemerintah Kabupaten Sleman menetapkan visi yang merupakan cita-cita yang ingin dicapai, yaitu **“Terwujudnya masyarakat Kabupaten Sleman yang sejahtera, demokratis, dan berdaya saing”**.

Dalam RPJP tersebut juga ditetapkan salah satu arah pembangunan daerah dalam bidang penyelenggaraan pemerintah daerah, yang pertama dan utama adalah untuk Meningkatkan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Daerah Kabupaten Sleman tahun 2005-2010 disebutkan bahwa misi pertama Pemerintah Kabupaten Sleman adalah menjaga terselenggaranya tata pemerintahan yang baik.

Indikator tujuan dari misi ini salah satunya adalah meningkatnya tertib administrasi pemerintahan dan kualitas pelayanan masyarakat. Indikator sasaran yang ingin dicapai diantaranya adalah :

1. Berkurangnya ketidakpuasan (komplain) masyarakat.

2. Penanganan pengaduan masyarakat.
3. Tertib administrasi kependudukan.

Dalam dokumen Rencana Strategis Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman tahun 2006-2010 disebutkan bahwa pokok-pokok kebijakan Sekretariat Daerah adalah :

1. Mewujudkan dan memperkuat jaringan kerjasama dan koordinasi antar instansi dalam rangka mengurangi permasalahan.
2. Meningkatkan kualitas rumusan kebijakan dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan.
3. Meningkatkan pengelolaan data dan informasi dalam rangka mendukung transparansi dan pembuatan kebijakan berbasis data.
4. Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan kualitas aparatur daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik yang berkualitas, profesional, transparan dan akuntabel.
5. Meningkatkan pengelolaan sarana dan prasarana kerja dan publik dalam rangka mendukung peningkatan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan.
6. Meningkatkan kemampuan penyediaan layanan pimpinan dan organisasi perangkat daerah dalam rangka peningkatan kinerja.

Berdasarkan Rencana Induk Pengembangan *E-Government* Kabupaten Sleman, pengembangan *e-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman dilaksanakan dengan berbagai strategi antara lain :

1. Pembuatan kebijakan *Standard Operation Procedure* (SOP) khusus untuk pelayanan berbasis Teknologi Informasi.
2. Meningkatkan dan mengembangkan kemampuan SDM dalam bidang budaya pelayanan pengaduan dan bidang TI.
3. Pengembangan aplikasi sistem informasi pelayanan pengaduan yang terpadu, lintas sektoral dan standar sehingga memudahkan proses integrasi, keterpaduan, pengembangan dan pemeliharaan.
4. Untuk sistem-sistem yang digunakan lintas sektoral akan dikelola secara terpusat dengan tanggung jawab pengelolaan terpusat ada pada bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman (bekerjasama dengan Kantor Telematika). Walaupun dukungan diberikan secara terpusat, penggunaan sistem dan tanggung jawab pengelolaan informasi tetap ada pada unit-unit kerja.

5. *Outsourcing* untuk pengembangan layanan pengaduan dan dukungannya akan dilaksanakan secara selektif berdasarkan manfaat jangka panjang dalam hal biaya, waktu, kualitas layanan dan fleksibilitas.
6. Pengembangan layanan pengaduan terpadu bagi masyarakat yang didukung fasilitas teknologi informasi (*website, email, call center, sms* dsb) menuju konsep *Citizen interaction center*.

Berdasarkan proposal usulan kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman yang dibuat oleh bagian Humas disebutkan bahwa :

*“Pemerintah Kabupaten Sleman dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat, berusaha menyediakan suatu layanan pengaduan bagi masyarakat (Government helpdesk) berupa informasi, aduan, keluhan, pertanyaan, usul, saran dari masyarakat.*

*Dengan konsep citizen interaction centre, maka masyarakat dapat memilih media yang cocok untuk menyampaikan informasi sebagai sarana penyalur aspirasi dan memberikan kesempatan kepada warga untuk berpartisipasi dalam akses serta kontrol kebijakan pemerintah.”*

Maksud dari kegiatan tersebut adalah untuk melaksanakan fungsi pelayanan pengaduan, keluhan, pertanyaan, usul dan saran dengan memperlancar arus informasi antara masyarakat dan stakeholder lainnya dengan pemerintah Kabupaten Sleman, sehingga mendapatkan umpan balik dan terjadi komunikasi yang efektif dan transparan.

Sedangkan tujuan dari kegiatan tersebut adalah :

1. Mendapatkan masukan berupa informasi (pertanyaan, kritik, keluhan, info, usul / saran) dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan analisis program kerja pemerintah Kabupaten menuju perbaikan kinerja instansi pemerintah Kabupaten, serta terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*).
2. Memberikan layanan kepada masyarakat Kabupaten Sleman dalam hal informasi (pertanyaan, kritik, keluhan, info, usul / saran) menuju terciptanya kondusifitas dunia usaha.

- Memberikan solusi secepatnya (jawaban, dan atau tindak lanjut/teknis) atas informasi yang masuk dari masyarakat atas program pemerintah Kabupaten.

### B. Kondisi Eksisting

Kegiatan Pengembangan Layanan Informasi Kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman merupakan kegiatan yang diusulkan oleh Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman sejak tahun 2005. Kegiatan ini diusulkan sebagai tindak lanjut program kerja peningkatan kualitas kebijakan

publik sesuai dengan yang dimaksudkan dalam Rencana Strategis Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman tahun 2006-2010.

Anggaran kegiatan Pengembangan layanan informasi kepada masyarakat berbasis sms berasal dari anggaran belanja langsung Bagian Humas tahun 2006 sebesar Rp. 94.505.000,- untuk pengadaan aplikasi, dan anggaran belanja langsung Bagian Humas tahun 2007 sebesar Rp. 65.000.000,- untuk operasionalisasi layanan. Kelompok sasaran kegiatan ini adalah masyarakat Kabupaten Sleman.

Indikator dan tolok ukur kinerja dari kegiatan pengembangan layanan informasi kepada masyarakat berbasis sms :

Indikator	Tolok ukur kinerja	Target kinerja
Capaian program	1. Diharapkan dapat mengurangi ketidakpuasan (komplain) masyarakat terhadap layanan publik aparatur pemerintah	20%
	2. Penanganan terhadap pengaduan masyarakat yang lebih cepat efektif dan efisien	65%
Keluaran yang diharapkan	Terlaksananya layanan informasi timbal balik antara masyarakat dengan Pemkab Sleman.	
Hasil	Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan pelayanan infomasi melalui SMS	80%

*Roadmap* Pengembangan Layanan *Mobile Government* adalah sebagai berikut :

Teknologi VASMS
- Layanan Mobile City
- Mobile E-Government
- M-Gov berbasis MMS
Teknologi WAP dan GPRS
- Layanan WAP Mobile Government
Teknologi 3 G
- Mobile Government berbasis Aplikasi Java
- Web M-Gov langsung diakses melalui ponsel

Rencana tahapan pelaksanaan kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS yang dimulai dari awal tahun 2006 ini adalah :

- Penyusunan SOP dan penyusunan tim kerja.
- Pengadaan Hardware/Pengembangan Aplikasi SMS
- Operasionalisasi layanan.

Rancangan tahapan pengembangan aplikasi SMS adalah sebagai berikut :

No	Tahapan	Bulan			
		1		2	
1	Survey dan User Requirement	■			
2	Penyiapan Data		■	■	
3	Setup Layanan SMS		■	■	
4	Testing dan Bug fixing			■	■
5	Implementasi dan Dokumentasi			■	■
6	Pelatihan			■	■

Dari rancangan tahapan tersebut diatas, dalam kenyataannya mengalami perubahan. Dari target waktu yang direncanakan dalam hitungan bulan menjadi tahun. Untuk proses Implementasi, tahun pertama (2006) baru berjalan hingga proses ke 4 yaitu

*Testing dan Bug Fixing*. Sampai dengan pertengahan 2007, kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman belum di-*launching*, dan baru sampai pada tahap pelatihan petugas operator.

## ANALISA DATA

### A. Kajian Kritis Dari Sisi Perencanaan

Berdasarkan hasil temuan data yang disajikan di Bab III, dapat diketahui bahwa kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman, secara hierarki perencanaan telah memenuhi urutan prosedur yang benar. Usulan kegiatan juga diawali dengan adanya proposal penawaran kerjasama dari pihak ketiga (swasta) yang menunjukkan bahwa munculnya kegiatan ini mencerminkan adanya partisipasi dari masyarakat. Rencana pelaksanaan kegiatan layanan ini juga menggandeng pihak ketiga sebagai wujud sinergi pemerintah dan dunia bisnis (*Government to Bussiness / G-B*).

Berdasarkan perencanaan kegiatan jika ditinjau dari aspek kemanfaatan (ekonomi, efisiensi dan efektifitas) dengan membandingkan antara tujuan kegiatan dengan peluang pemanfaatannya maka :

#### 1. Efektif

Jika diukur dari pemanfaatan teknologi komunikasi yang digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Sleman, layanan berbasis SMS lebih efektif dalam upaya untuk mendapatkan masukan berupa informasi (pertanyaan, kritik, keluhan, info, usul / saran) dari masyarakat, dibandingkan dengan media komunikasi lain seperti email, surat, telepon, media massa maupun datang langsung.

Teknologi SMS merupakan sarana efektif untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat, di segala penjuru wilayah Kabupaten Sleman dengan asumsi bahwa distribusi penggunaan telepon seluler sudah merata dan massal.

Dari kondisi ini diharapkan bahan evaluasi dan analisis program kerja pemerintah Kabupaten lebih banyak dan lebih cepat (*up to date*)

Teknologi SMS juga memungkinkan pemerintah dalam hal ini Bagian Humas, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk memberikan solusi cepat (jawaban, dan atau tindak lanjut/teknis) atas informasi yang masuk dari masyarakat atas program pemerintah Kabupaten.

Namun dari sisi penanganan pengaduan, layanan informasi berbasis SMS ini masih belum efektif, karena sistem ini tidak mengatur prosedur penanganan pengaduan. Bagian Humas hanya sekedar merekomendasikan kepada instansi teradu untuk segera menangani permasalahan yang diadukan.

#### 2. Belum Efisien

Berdasarkan perencanaan, kegiatan ini belum dapat dikatakan efisien karena penggunaan sumber daya yang akan digunakan belum optimal. Ukuran kepuasan masyarakat tidak didefinisikan secara jelas. Demikian pula dengan pemberian insentif bagi tim kerja maupun operator layanan.

Dari sisi masyarakat, rencana penggunaan tarif SMS premium (Rp 1000,-) juga dirasa memberatkan karena lebih besar dari tarif SMS biasa. Namun dari sisi kecepatan penyampaian informasi, dengan tarif SMS premium tersebut masih bisa dianggap murah.

Dari sisi pemerintah, rencana penggunaan tarif premium akan memberikan pemasukan yang bisa diartikan sebagai efisiensi anggaran. Namun dari sisi tujuan, mestinya jumlah aduan masyarakat akan semakin berkurang seiring dengan perbaikan kinerja pemerintah. Berbeda dengan layanan informasi yang diberikan berdasarkan kebutuhan masyarakat.

#### 3. Tidak Ekonomis

Berdasarkan perencanaan kegiatan, layanan informasi berbasis SMS dapat dikatakan ekonomis. Alasannya yaitu dari sisi input, penggunaan sumber daya manusia, dan material, kegiatan ini menggunakan infrastruktur yang ada. Tim kerja berasal dari organisasi kerja yang sudah ada, dengan pemberian insentif dengan pengukuran *men per hour*. Jaringan yang digunakan memanfaatkan infrastruktur pihak ketiga.

Namun dari sisi perencanaan finansial, kegiatan ini dapat dikatakan tidak ekonomis, karena tidak mendefinisikan secara jelas mengenai *product knowledge (price, product, function, product risk)* sehingga tidak dapat dihitung *cost and benefit ratio* dengan resiko produk. Secara konkrit, tidak terdapat perhitungan *value of money* dalam perencanaan sehingga peluang terjadinya kerugian sangat tinggi. Gagal produk dan penundaan tidak diperhitungkan dalam perencanaan.

### B. Kajian Kritis Dari Sisi Hasil Capaian

Berdasarkan hasil temuan data yang disajikan dalam Bab III, dapat diketahui bahwa kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman telah mengalami penundaan selama lebih dari satu tahun anggaran. Layanan ini juga belum dioperasikan sampai dengan saat ini meskipun aplikasi telah tersedia.



Berdasarkan implementasi kegiatan jika ditinjau dari aspek kemanfaatan (ekonomi, efisiensi dan efektifitas) dengan membandingkan antara kondisi real dengan kondisi idealnya maka:

1. Tidak Ekonomis

Implementasi kegiatan layanan sampai dengan saat ini dapat dikatakan tidak ekonomis berdasarkan fungsi waktu yaitu dengan adanya penundaan yang sangat panjang. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kegiatan ini tidak menerapkan prinsip-prinsip administratif yang baik. Demikian pula dengan manajemen kebijakan yang tidak jelas khususnya dalam konsistensi tahapan-tahapan pelaksanaannya. Demikian pula dengan penggunaan input (sumber daya manusia, finansial dan material), walaupun dalam perencanaan dapat dikatakan ekonomis, namun dengan penundaan waktu yang panjang sementara insentif tetap diberikan, adanya penambahan biaya yang tidak perlu selama proses berjalan serta sewa material dengan pihak ketiga maka penilaian akhir dari implementasi kegiatan ini tetap tidak ekonomis. Meskipun perangkat teknologi yang dipilih untuk mencapai tujuan telah tepat (yaitu teknologi SMS), namun karena hingga saat ini belum terdapat hasil secara nyata akibat dari penundaan tersebut maka penggunaan dana publik sebagai modal kegiatan juga dapat dikatakan tidak ekonomis.

2. Tidak Efisien

Berdasarkan optimalisasi sumber daya yang telah digunakan dalam implementasi kegiatan ini maka dapat dikatakan bahwa sampai saat ini kegiatan layanan informasi berbasis SMS belum menunjukkan efisiensi.

Dengan ukuran waktu ideal jika kegiatan diimplementasikan, maka dalam ukuran kualitas sumber daya yang digunakan dan waktu yang dibutuhkan belum dapat dicapai hasil yang memuaskan.

Demikian pula dengan ukuran output yang hingga saat ini belum didapatkan maka rasio antara output– dalam ukuran kuantitas dan kualitas – dengan input dan tindakan yang telah dilakukan maka hasilnya adalah negatif. Hubungan antara kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan kegiatan serta biaya (*cost*) dalam penggunaan sumber daya yang digunakan untuk memproduksinya, tidak mencapai hasil yang diharapkan (menyimpang jauh dari perencanaan, tujuan dan pentahapan).

3. Belum Efektif

Dari hasil analisis instrumen kemanfaatan sebelumnya (ekonomi dan efisiensi) sebenarnya telah dapat disimpulkan bahwa pada kenyataannya kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman belum menunjukkan efektifitas.

Maksud yang ditetapkan dalam perencanaan belum dicapai karena kegiatan belum menghasilkan output yang berarti. Pengaruhnya dari hasil kegiatan dan kebijakan penundaan adalah pemborosan waktu dan sumber daya.

Hal ini menunjukkan bahwa hasil implementasi kegiatan layanan informasi berbasis SMS di Kabupaten Sleman memberikan hasil kebalikan (negatif) dari target capaian program. Bukan peningkatan kualitas kebijakan publik yang didapatkan tetapi justru kinerja buruk organisasi.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan ini maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman, secara hierarki perencanaan telah memenuhi prosedur yang benar. Proses pengusulan kegiatan juga telah memperhatikan partisipasi masyarakat serta sinergi pemerintah-swasta (*Government to Bussiness*).
2. Perencanaan kegiatan dapat dikatakan baik karena mencakup tujuan, penggunaan sumber daya, pembiayaan dan prosedur kerja. Dalam perencanaan juga sudah menunjukkan pentahapan pelaksanaan kegiatan. Namun dalam perencanaan kegiatan tidak dilengkapi dengan skenario manajemen resiko dan perhitungan produk *knowledge* sehingga tidak didapatkan *value of money*. Tidak ada *feasibility study*.
3. Kondisi capaian saat ini menunjukkan hasil yang buruk akibat adanya penundaan waktu yang cukup panjang dari *timeline* yang direncanakan. Ini menunjukkan tidak adanya konsistensi dalam pelaksanaan, buruknya konsep manajemen yang diterapkan serta rendahnya kinerja organisasi.
4. Dari sisi kemanfaatan, hasil kegiatan layanan informasi kepada masyarakat berbasis SMS di Kabupaten Sleman dapat dikatakan tidak ekonomis, tidak efisien dan belum efektif karena belum ada output yang dihasilkan sehingga belum dirasakan manfaatnya.

Padahal dari sisi input, sumber daya manusia, finansial dan material telah digunakan selama jangka waktu penundaan.

## B. Saran

1. Evaluasi kegiatan yang telah berjalan secara menyeluruh. Perlu penghitungan kembali *cost and benefit ratio* dengan memasukkan manajemen resiko dan skenario kegiatan dengan konsep manajemen yang benar.
2. Hasil evaluasi digunakan untuk menyusun rencana implementasi yang baru dilengkapi dengan *re-feasibility study*.
3. Perlu dibuat *roadmap* pentahapan implementasi yang baru dan segera dilaksanakan secara konsisten.

## Daftar Pustaka

- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. 2007. *Laporan Hasil Pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Semester I dan II Tahun 2006*. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2007 tentang Standar Pemeriksaan Keuangan Negara*. Jakarta.
- Bastian. 2003. "Perkembangan 'E-government' di Indonesia". 8 Maret 2003. *Sinar Harapan*. [Online] Tersedia: <http://www.bappenas.go.id/index.php?module=ContentExpress&func=display&ceid=1693> [11 Juni 2007].
- Baum, C. & DiMaio, A. 2000. *Gartner's Four Phases of E-Government Model*. [Online] Tersedia: <http://www.gartner3.gartnerweb.com/public/statistics/hotc/00094235.html> [11 Juni 2007].
- Bonham, G.M.; Seifert, J.W. & Thorson, S.J. 2001. *The Transformational Potential of e-Government: The Role of Political Leadership*. Prosiding 4th Pan European International Relations Conference of the European Consortium for Political Research. 9 September. Canterbury, Inggris.
- Boynton, W.C. & Johnson, R.N. 2006. *Modern Auditing: Assurance Services, and the Integrity of Financial Reporting*. Edisi 8. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey, Amerika Serikat.
- Departemen Komunikasi dan Informasi. 2004. *Laporan Akhir "Studi Survei Dasar E-Government untuk meningkatkan Penggunaan Sarana Teknologi Informasi dan Melengkapai Buku Panduan untuk Mempromosikan Ketatanegaraan dan Pelayanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi"*. Jakarta.
- Enoksen, J.A. 2004. *What is E-Government*. Prosiding the INTOSAI Standing Committee on IT Audit 4th Working Seminar on Performance Auditing. 20 – 21 April. Moscow. Rusia.
- Gilbert, David & Balestrini, Pierre. 2004. "Barriers and benefits in the adoption of e-government". *The International Journal of Public Sector Management*. Vol. 17 No. 4. Pp. 286 – 301. Emerald Group Publishing Limited.
- Gordon, T.F. 2002. *Introduction to E-Government*. European Research Consortium for Informatics and Mathematics (ERCIM) News. No. 48. Januari. Pp. 12 – 13.
- McQuail, Dennis. 1994. *"Teori Komunikasi Massa; Suatu Pengantar"*, Jakarta : Erlangga.
- Singarimbun, M dan Effendi, S, ed. 1993. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES

## Dokumen :

- Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman (Pengguna Anggaran : Bagian Humas).
- Keputusan Bupati Sleman nomor 23/Kep. KDH/A/2003 tentang Struktur Organisasi, Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman.
- Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2003 tentang Perubahan Pertama atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 12 Tahun 2002 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman.
- Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Daerah Kabupaten Sleman tahun 2006-2025.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Daerah Kabupaten Sleman tahun 2005-2010.
- Rencana Strategis Sekretariat Daerah (SETDA) Kabupaten Sleman tahun 2006-2010.
- Rencana Induk Pengembangan *E-Government* Pemerintah Kabupaten Sleman